**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

入社時より約3年間、主に店舗窓口での接客、旅行の提案・手配をやって参りました。この3年間で2つの店舗での業務を経験し、それぞれの土地柄に合わせた接客を考えながら毎日の営業に臨みました。接客では常に丁寧な接客を心がけております。その結果ご帰国したお客様から好評価のアンケートを頂くことも増え、その後も旅行のたびにご利用して下さるリピーターのお客様も出来ました。2019年4月から10月までの期間は手配後の記録管理をし、支店をサポートする立場も経験しました。社内のみならず航空会社やホテル等のエージェントにも直接電話をかけコミュニケーションを取ることも多くあります。緊急時の対応等も多く、その際の電話対応について支店長よりお褒めの言葉も頂きました。

**［職務経歴］**

■2012年7月～2018年3月　株式会社▲▲（正社員）※在籍期間：●年●か月

◇事業内容：旅行事業、ホテル事業、テーマパーク事業

◇資本金：○○億円　売上高：○○億円　従業員数：○○名　設立：○○年○○月　株式公開：非上場

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2017年4月  ～  2018年4月 | ○○西口営業所  旅行の提案・手配（国内・海外）  予約手配からご帰国後のご挨拶のご連絡まで実施(専任担当制)  【実績】  配属後6ヶ月の売り上げエリア内新卒で第一位  【ポイント】  ・販売したことのない地域(自分が行ったことのない地域)へのご旅行をご希望のお客様に対してもしっかりと一人一人丁寧な接客を意識  ・旅行商品だけでなく、旅行の際に必要な旅行保険やWi-Fi、オプショナルツアー等の付帯サービスを積極的にご案内し一人当たりの単価を上げる点に注力。  →入所2年目以降も1回の接客で付帯サービスまでご案内することを意識し続けました。  その結果2回目以降の来店やメール電話でのお問い合わせを減らし、業務効率アップに繋がりました。 |
| 2018年4月  ～  2020年2月 | ○○東口本店  旅行の提案・手配（国内・海外）  予約手配後の記録を管理(メールの返信や手配内容のチェック等)  ニュージーランドでの社内研修に参加、ニュージーランドスペシャリスト検定上級取得  【ポイント】  接客、管理どちらの立場も経験したことのあるスタッフが少ない中、経験をさせて頂いたことで、それぞれの大変さを痛感したのと同時に、逆の立場の人がどのようにすれば、相手もやり易く効率が良いのか等を考えて仕事をすることが出来るようになりました。また3年目となり後輩を指導することも多くなり、自分が感じたことを積極的に伝えていくことを心がけています。 |

**［資格］**

・普通自動車第1種免許（●年●月取得）

**［PCスキル］**

・ワード、エクセル、パワーポイント　※初級レベルですが一通り使用経験あり

**[自己ＰＲ]**

1つ1つの接客を丁寧に行うことを意識した結果、ご案内漏れや手配ミスなどが減り、業務効率も上げることが出来ました。キャンペーンなどを把握し、お客様にすぐにご提案し旅行プラン決定の後押しも心がけました。その方その方にあった接客の方法、旅行プランの提案が結果満足度にも繋がると考えています。なぜその国に行きたいのか、何が目的なのか、今までの旅行はどんな所に行って何をしたかなどを丁寧にヒアリングし、その方がどのような人なのか知ることを意識しております。初対面でも距離を詰める為に、旅行以外の話なども入れて心を開いてもらうことを意識しており、アイスブレイクには自信があります。ただ店頭で販売するだけでなく、会社の利益に貢献できるよう社内外の両方の目線をもって業務に取り組んでおりましたので、貴社におかれましてもその意識は継続して参りたいと考えております。

以上